

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2404142
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El objeto de la queja de referencia lo constituía la demora en la tramitación y resolución del expediente de dependencia de la madre de la promotora de la queja. En concreto, la interesada formulaba una nueva queja porque no le había sido notificada resolución aprobatoria de su Programa Individual de Atención, otorgándole el servicio solicitado (Servicio de Atención Residencial).

Se da la circunstancia de que, por estos mismos hechos, se tramitó en esta institución la queja número 202400596, en la que emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2400596, de 01/07/2024](#). De todo lo actuado se extrae que la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia se había presentado el 08/06/2023 y que, por Resolución de 03/10/2023, se había reconocido a la persona dependiente un grado 2.

En esa otra queja la Conselleria manifestó que, en cuanto existiese una plaza disponible que se ajustase a la solicitante, se pondría en su conocimiento y que no constaba en el expediente que se hubiese ofertado a la persona dependiente la prestación vinculada de garantía.

Por todo ello, emitimos la Resolución de inicio de investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos.

En su informe, remitido a esta institución fuera del plazo establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la Conselleria manifestó expresamente que:

Con fecha 15 de enero de 2025 por la Sección de Personas Mayores de la Dirección Territorial competente se informó de la disponibilidad del Servicio de Atención Residencial en un centro de la Red de centros y servicios, públicos y privados concertados, de conformidad con las preferencias expuestas por la persona interesada y con el informe social técnico que obra en el expediente, no aceptándose el servicio ofertado.

De ello se deja constancia en una diligencia en la que se indica que, puestos en contacto telefónico, D.^a (...) (hija) manifiesta que no acepta ni el recurso ni la plaza asignada.

Con fecha 16 de enero de 2025, se ha emitido la resolución por la que se declara el archivo del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de D.^a (...), sin perjuicio de que la persona interesada pueda presentar nuevas preferencias.

Dicha información fue trasladada a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución que pone fin al procedimiento de queja.

No obstante, unos días antes, habíamos recibido una entrada de datos de la promotora de la queja en la que explicaba que, como no llegaba el PIA, había tenido que ingresar a su madre en una residencia privada y que ya estaba adaptada a la residencia por lo que no creía conveniente cambiarla al centro residencial que le había sido ofrecido y manifestaba su disgusto.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado, se constata que el expediente de dependencia se inició por solicitud de 08/06/2023 y que, habiendo sido reconocido a la persona dependiente un grado 2 con fecha 31/10/2023, hasta el 15/01/2025 la Conselleria no ofertó a la persona dependiente un recurso para atender a su situación de dependencia.

Resulta fácilmente comprensible que el estado de la persona dependiente y las circunstancias personales y familiares cambien y se agraven durante el transcurso de tanto tiempo y que, como ha ocurrido en este caso, la falta de respuesta y de apoyo de la Administración para atender a la situación de dependencia de la interesada se haya tenido que suplir con la decisión de ingresar a la persona dependiente en un centro privado. Lo cierto es que la promotora de la queja esperó hasta el mes de diciembre de 2024, según nos indicó, pues manifestó a esta institución que “viendo que esto se está ralentizado y estando sola con mi madre, en la residencia que tengo pedida en jardín de clara y por privado he podido conseguir una plaza, al menos mientras llega la resolución”

De igual forma, resulta comprensible que, dada la edad de la persona dependiente y que ya estaba adaptada al centro, su hija haya antepuesto su bienestar a un cambio de centro residencial. Esto ha determinado el archivo del expediente de dependencia como consecuencia del rechazo del servicio ofertado.

Sin embargo, aun no discutiendo el archivo, resulta evidente que la demora de la Conselleria en ofertarle el servicio de atención residencial (que se produjo según indicó la propia Conselleria el 15/01/2025, es decir más 19 meses después del registro de la solicitud) y el incumplimiento del artículo 34 del Decreto 62/2027, que expresamente establece que, en el supuesto de que no se disponga de plaza pública residencial, se ofertará a la persona dependiente como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial de garantía (así le sugerimos expresamente que lo hiciera en la queja anterior), ha ocasionado un daño a la persona dependiente y a sus familiares; perjuicio por el que tiene derecho a ser indemnizada con arreglo a lo establecido en el artículo 32 de la Ley 40/2015 que expresamente establece que “Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos”.

Por ello, esta institución no comparte que se indique, sin más, a la persona dependiente que puede presentar una solicitud de nuevas preferencias (con la que, obviamente, perdería el reconocimiento de los efectos retroactivos), sino que consideramos que, teniendo en cuenta todo lo expuesto y al

margen de que la propia interesada puede iniciar la reclamación de responsabilidad patrimonial, parece procedente la aplicación de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Conselleria, tras el archivo del expediente de dependencia, debe iniciar, de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial para indemnizar a la interesada por los perjuicios que el funcionamiento de la Administración le hubiese ocasionado desde la fecha de efectos de su solicitud inicial (realizada el 08/06/2023), hasta la fecha en la que le fue ofertado el servicio que rechazó (15/01/2025). Lo contrario, a juicio de esta institución, es admitir que la Administración puede beneficiarse de su propio incumplimiento.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la falta de colaboración se hará constar en el informe anual que emita esta institución.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
4. **SUGERIMOS** que inicie de oficio un procedimiento de Responsabilidad Patrimonial para resarcir a la interesada de los perjuicios que la demora de la actuación de la Conselleria le hubiese ocasionado desde la fecha de efectos de la solicitud inicial de dependencia (registrada el 08/06/2023) hasta la fecha en la que se le informó de la disponibilidad de plaza residencial (15/01/2025).

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana